

SKRIPSI

**ANALISIS KUALITAS PELAYANAN ADMINISTRASI
KEPENDUDUKAN PADA KANTOR CAMAT KECAMATAN
PANGEAN KABUPATEN KUANTAN SINGINGI**

**Diajukan Untuk Melengkapi serta Memenuhi Salah Satu Syarat Guna
Memperoleh Gelar Sarjana dalam ilmu administrasi Negara Fakultas Ekonomi
dan Ilmu Sosial UIN Suska Riau**



Oleh :

DORIS MIHAIDY HAS

10775000177

Program S-1

Jurusan Administrasi Negara

**JURUSAN ADMINISTRASI NEGARA
FAKULTAS EKONOMI DAN ILMU SOSIAL
UNIVERSITAS ISLAM NEGERI SULTAN SYARIF KASIM RIAU
PEKANBARU**


2010

LEMBARAN PENGESAHAN SKRIPSI

NAMA : DORIS MIHAIDY HAS
NIM : 10775000177
JURUSAN : ADMINISTRASI NEGARA
FAKULTAS : EKONOMI DAN ILMU SOSIAL
JUDUL SKRIPSI : ANALISI KUALITAS PELAYANAN ADMINISTRASI
KEPENDUDUKAN PADA KANTOR CAMAT
KECAMATAN PANGEAN KABUPATEN KUANTAN
SINGINGI
HARI / TGL : SENIN / 11 April 2011

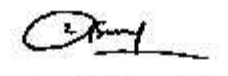
PANITIA PENGUJI

KETUA



Drs. H. Kodip H. Nawawi, MA
NIP. 19480414 1978031 001

SEKRETARIS



Asdi Maira, SE
NIP. 130 008 012

ANGGOTA

PENGUJI I



DR. Mahendra Romus, SP.M.Ec
NIP. 1971 11 19 2005 01 1004

PENGUJI II



Mahmuzar, M.Hum
NIP. 19760426 200701 1 016

LEMBARAN PERSETUJUAN SKRIPSI

NAMA : DORIS MIHAIDY HAS
NIM : 10775000177
JURUSAN : ADMINISTRASI NEGARA
FAKULTAS : EKONOMI DAN ILMU SOSIAL
JUDUL SKRIPSI : ANALISIS KUALITAS PELAYANAN ADMINISTRASI
KEPENDUDUKAN PADA KANTOR CAMAT
KECAMATAN PANGIAN

DISETUJUI OLEH

PEMBIMBING I

RIKI HANRI MALAU, SE, MM
NIP. 19670801 200501 1 007

PEMBIMBING II

MUSTIQOWATI UMMUL FITRIYAH, M.Si
NIP. 19791127 200801 2 010

MENGETAHUI

Dekan Fakultas Ekonomi Dan Ilmu Sosial



AYU HARAHAP, M.Si
NIP. 19660202 198403 1 002

Ketua Jurusan
Ilmu Sosial Administrasi Negara

Drs. ALMASRI, M. Si
NIP. 19670801 200501 1 007

ABSTRAK

ANALISIS KUALITAS PELAYANAN ADMINISTRASI KEPENDUDUKAN PADA
KANTOR CAMAT KECAMATAN PANGIAN KABUPATEN KUANTAN SINGINGI
OLEH : DORIS MIRAI DY HAS

NIM. 10775000177

Penelitian ini dilakukan pada Kantor Camat Kecamatan Pangian Kabupaten Kuantan Singingi dan kegiatan ini dilakukan pada bulan Desember Tahun 2010. Penelitian ini bertujuan untuk mengetahui Kualitas Pelayanan Administrasi Kependudukan Pada Kantor Camat Kecamatan Pangian Kabupaten Kuantan Singingi. Adapun Indikator Variabel pada penelitian ini terdiri dari Reliability (kehandalan), Responsiveness (daya tanggap), Assurance (jaminan), Empathy (empati), Tangibles (produk-produk fisik) dan pelayanan, dengan data yang diambil data primer dan data sekunder. Analisis yang digunakan analisis deskriptif yaitu data yang terkumpul dianalisis dengan menguraikannya serta mengaitkan dengan teori-teori sesuai dengan permasalahan yang ada, kemudian menginterpretasikan terhadap hasil yang relevan dan diambil kesimpulan dan saran. Hipotesis yang penulis ajukan adalah: Diduga Kualitas Pelayanan Administrasi Kependudukan Pada Kantor Camat Kecamatan Pangian Kabupaten Kuantan Singingi di pengaruhi oleh Reliability (kehandalan), Responsiveness (daya tanggap), Assurance (jaminan), Empathy (empati), Tangibles (produk-produk fisik) dan Pelayanan. Berdasarkan penelitian yang dilakukan, diperoleh hasil bahwa analisis Kualitas Pelayanan Administrasi Kependudukan Pada Kantor Camat Kecamatan Pangian Telah berjalan cukup baik, sebagaimana yang tercantum dalam Peraturan Daerah Kabupaten Kuantan Singingi No.21 Tahun 2003, dan juga didapat hambatan-hambatan dalam dalam memberikan pelayanan terhadap masyarakat. Kesimpulan Akhir dari penelitian ini adalah pelaksanaan pelayanan public di Kantor Camat Kecamatan Pangian Kabupaten Kuantan Singingi belum terlaksana dengan baik. Saran penulis adalah pegawai mesti memperbaiki kinerja dalam menjalankan tugasnya untuk lebih baik dan memperhatikan setiap kekurangan yang dirasakan kurang ketika melayani responden, dan pegawai hendaknya memperhatikan fasilitas dan kelayakan dari kantor camat sehingga responden merasa nyaman dan lebih leluasa ketika menunggu antrian pelayanan yang diberikan oleh pegawai.

Kata kunci : Kualitas pelayanan, ketepatan waktu, akurasi pelayanan, kesopanan dan keramahan, kenyamanan, kemudahan, atribut pendukung. Indikator yang mempengaruhi, Reliability, responsiveness, assurance, empathy, tangibles.

KATA PENGANTAR

Bismillahirrohmanirrohim

Segala puji bagi Allah SWT yang mana telah memberikan kepada penulis kesehatan dan hidayah-Nya, sehingga penulis dapat menyelesaikan skripsi dengan judul " *Analisi Kualitas Pelayanan Administrasi Kependudukan Pada Kantor Camat Kecamatan Pangian Kabupaten Kuantan Singingi*" Shalawat dan salam tidak lupa penulis hadiahkan kepada junjungan alam Nabi Muhammad SAW yang mana telah membawa kita ke dunia yang penuh dengan ilmu pengetahuan, kemudian penulis mempersembahkan seuntai do'a buat Ayahanda, Ibunda, Abang-abang dan Adek-adek serta Keluarga Besar penulis, semoga kita semua termasuk hamba-Nya yang Bertaqwa dan Umat Nabi yang membawa Syafaat baik di dunia maupun di akhirat kelak.

Dalam penulisan skripsi ini, penulis telah banyak mendapatkan bantuan baik dari segi moril maupun materil serta didukung oleh fasilitas yang memadai oleh berbagai pihak. Oleh karena itu, dalam kesempatan ini penulis mengucapkan seuntai kata Terima Kasih yang tidak terhingga, buat :

1. Ayahanda dan Ibunda yang telah memberikan semangat dan kasih sayangnya kepada Ananda, sehingga Ananda dapat menyelesaikan skripsi ini, hanya ini yang dapat Ananda persembahkan buat Ayahanda dan Ibunda. Abang-abang dan teman-teman, Helpi Subadi Has, Firman, Ridho Trimora, Dendi, marta, juanda, narta, yang mana mereka semua tidak bosan-bosannya memberikan motivasi dan nasehatnya sehingga penulis dapat menyelesaikan skripsi ini.

2. Bapak Rektor Universitas Islam Negeri Sultan Syarif Kasim Riau, Prof. DR. M. Nazir MA. selaku Pimpinan.
3. Bapak Drs. Azwar Harahap, M.Si selaku Dekan Fakultas Ekonomi dan Ilmu Sosial UIN Suska Riau.
4. Bapak Drs. Almasri, M.Si selaku Ketua Jurusan Administrasi Negara,
5. Bapak Rusdi S.Sos, MA selaku sekretaris Jurusan Administrasi Negara
6. Bapak Riki Hanri Malau, SE, MM selaku dosen pembimbing I dalam penulisan skripsi ini telah memberikan penulis arahan dan motivasi dalam penyelesaian skripsi ini
7. Ibu Musliqowati Ummul Fitriyah, M.Si selaku dosen pembimbing II dalam penulisan skripsi ini telah memberikan penulis arahan dan motivasi dalam penyelesaian skripsi ini
8. Bapak / Ibu Dosen serta Karyawan / I Fakultas Ekonomi dan Ilmu Sosial yang telah sabar memberikan bimbingan dan ilmu pengetahuan kepada penulis selama perkuliahan
9. Teman-teman seperjuangan perkuliahan- Ku (Mahasiswa Ekonomi dan Ilmu Sosial 2007) yang tidak dapat ku sebutkan satu persatu. (Larbi Elhadi, Bambang Sugito, Aftan Alkausar, Asril Ramadhan Siregar, Rena pauwalis, ribut Wahyuni, Miduk Tua Sianipar,Ahmat Rahmi.).
10. Teman-teman kos –Ku (Isnadi,S.Sos, Sayudi Putra, Nunarman Cerman, Maros Saputra, Rindo Kurniawan, hendara,Imi yusri)

Atas semua yang telah diberikan Orang Tua, Kakak, Adek-adek, beserta Sahabat dan Teman-teman kepada penulis, penulis hanya bisa mengucapkan kata

Maaf dan Terima Kasih ", yang sebesar-besarnya, hanya do'a yang dapat penulis panjatkan semoga semua kebaikan yang telah diberikan kepada penulis mendapat balasan pahala yang tidak terhingga dari Allah SWT. Amin...

Pekanbaru, April 2011

Penulis

Doris Milhaidy Has
N i m, 10775000177

DAFTAR ISI

	Hal
KATA PENGANTAR	i
DAFTAR ISI.....	ii
BAB I. PENDAHULUAN	1
1.1 Latar Belakang	1
1.2 Perumusan Masalah.....	7
1.3 Tujuan Penelitian.....	7
1.4 Manfaat Penelitian.....	8
1.5 Sistematika Penulisan.....	8
BAB II. TELAAH PUSTAKA.....	10
2.1 Pengertian Pelayanan Publik.....	10
2.2 Kualitas Pelayanan Publik.....	15
2.3 Pengertian Kecamatan.....	26
2.4 Pengertian Karyawan dan Pegawai.....	31
2.5 Pandangan Islam Tentang Pelayanan Publik	34
2.6 Definisi Operasional.....	38
2.7 Hipotesis.....	39
2.8 Definisi Konsep.....	40
2.9 Indikator Penelitian	45
BAB III. METODE PENELITIAN	49
3.1 Lokasi dan Waktu Penelitian.....	49
3.2 Jenis dan Sumber Data	49
3.3 Populasi dan Sampel	50
3.4 Teknik Pengumpulan Data	52

3.5	Tehnik Analisa Data	52
BAB IV. GAMBARAN UMUM KANTOR CAMAT PANGEAN		53
4.1	Sejarah Kecamatan Pangean	53
4.1.1	Kondisi Geografis.....	53
4.1.2	Kewenangan Serta Tugas Pokok.....	54
4.1.3	Fungsi Serta Struktur Organsasi Camat Pangean Kabupaten Kuantan Singingi.....	63
4.2	Kondisi Umum Pegawai.....	63
4.3	Sarana dan Prasarana Kantor Pelayanan Kecamatan Pangean.....	63
BAB V. HASIL PENELITIAN DAN PEMBAHASAN		69
5.1	Identitas Responden	70
5.1.1	Jenis Kelamin.....	70
5.1.2	Tingkat Pendidikan.....	71
5.1.3	Tingkat Umur.....	73
5.2	Kualitas Pelayanan Administrasi Pegawai Camat pangean Kabupaten Kuantan Singingi Kepada Masyarakat	74
5.3	Hambatan-Hambatan Yang Dihadapi Oleh Pihak Kecamatan Pangean Dalam Memberikan Pelayanan Publik	106
BAB VI. PENUTUP		109
6.1	Kesimpulan.....	109
6.2	Saran.....	110

DAFTAR PUSTAKA

BAB I

PENDAHULUAN

1.1. Latar Belakang Masalah

Pembangunan Nasional bertujuan untuk mewujudkan masyarakat adil dan makmur, yang merata material dan makmur dan spritual berdasarkan Pancasila dan UUD 1945 dalam wadah Negara Kesatuan Republik Indonesia, yang merdeka, berdaulat, dan bersatu dalam suasana tentram sejahtera lahir bathin serta dinamis. Tugas utama pemerintah terhadap rakyatnya adalah memberikan pelayanan dalam rangka memenuhi kebutuhan yang diinginkan oleh masyarakat. Peranan pemerintah memang mengalami perubahan sesuai dengan tuntutan dan dinamika masyarakat yang berkembang.

Demikian pentingnya pelayanan Publik yang diberikan pemerintah kepada masyarakat, sehingga sering dijadikan indikator keberhasilan pemerintah, juga dengan program reformasi nasional, tidak akan ada artinya bila pelayanan publik ternyata masih buruk. Dalam rangka mewujudkan *good governance* dimana akuntabilitas menjadi salah satu prinsip yang harus dikedepankan dalam penyelenggaraan pemerintahan, maka pelayanan publik yang akuntabel yaitu pelayanan prima yang menjadi keharusan yang tidak bisa ditunda-tunda.

Indonesia dalam penyelenggaraan sistem pendaftaran (pencatatan) penduduk dan pencatatan sipil dalam pendayagunaan dan penyelenggaraan berdokumen belum dapat berjalan secara maksimal. Dimana pencatatan

berdokumen maupun dalam penghitungan statistik vital dan statistik kependudukan, banyak kejadian-kejadian kependudukan yang belum tercatat secara benar, misalnya kelahiran, perkawinan, perceraian, kematian penduduk. Sehingga kepemilikan dokumen penduduk yang merupakan alat bukti yang sah atau sebagai identitas diri masih banyak belum dimiliki penduduk.

Dalam sistem administrasi kependudukan yang berlaku di Indonesia jika dihubungkan dengan pelaksanaan pendaftaran penduduk dan pencatatan sipil, bentuk dan fungsi dokumen dapat diklasifikasikan sebagai berikut :

1. Biodata atau alat untuk menjangkau data penduduk.
2. Akta-akta merupakan kartu catatan tentang peristiwa atau kejadian vital seseorang.
3. Paspor, Kartu Identitas Sementara (KITAS), Kartu Identitas Tetap (KITAP) merupakan kartu kelengkapan administrasi dalam rangka mobilitas Warga Negara Asing (WNA), dan Warga Negara Indonesia (WNI).
4. KTP dan KK merupakan kartu identitas diri bagi penduduk yang sudah menjadi Warga Negara Republik Indonesia.

Kualitas yang baik didambakan oleh masyarakat sebagai pihak yang ingin memperoleh pelayanan adalah :

1. Kemudahan dalam pengurusan kepentingan
2. Mendapatkan Pelayanan yang wajar
3. Mendapatkan pelayanan yang sama tanpa pilih kasih

4. Mendapatkan kelakuan yang jujur dan terus terang (Moenir, 2002 : 42).

Sebagai implementasi dilapangan, pemerintah juga telah menetapkan Kepmen PAN No. 81 Tahun 1993 yang menyebutkan delapan sendi-sendi pengukuran dan juga membuat metode penelitian cara kerja pegawai yang baik, antara lain :

1. Kesederhanaan
2. Kejelasan dan kepastian
3. Keamanan
4. Keterbukaan
5. Efisien
6. Ekonomis
7. Keadilan yang merata
8. Ketepatan waktu (Sutopo, 2003:17)

Sebagaimana yang diuraikan diatas dapat diketahui bahwa pelayanan merupakan masalah pokok bagi instansi pemerintahan dan tidak terkecuali pemerintah Kecamatan Pangean yang merupakan unit terdepan yang berhadapan langsung dengan masyarakat dan memberikan pelayanan. Bentuk-bentuk Pelayanan yang ada di Kantor camat Pangean secara umum dapat dilihat pada tabel berikut :

Tabel 1 : Jenis Dan Bentuk-Bentuk Pelayanan Pada Kantor Camat Pangean

No	Jenis Pelayanan	Bentuk Pelayanan
1	Administrasi Kependudukan	<ul style="list-style-type: none"> - Pembuatan Kartu Tanda Penduduk (KTP) - Pembuatan Kartu Keluarga (KK) - Pembuatan Surat Kelahiran - Pembuatan Surat Kematian
2	Surat Pengantar Perizinan	<ul style="list-style-type: none"> - Surat Izin Mendirikan Bangunan (IMB) - Surat Izin Tempat Usaha (SITU)
3	Surat Pengantar Keterangan	<ul style="list-style-type: none"> - Surat Keterangan Tanah (SKT), Surat Keterangan Ganti Rugi (SKGR), Jual Beli, Keterangan Hibah Tanah, dan lain-lain - Surat Keterangan Pindah
4	Surat-Surat Lainnya	<ul style="list-style-type: none"> - Surat Rekomendasi - Legalisir

Sumber : Kantor Camat Pangean 2016

Berdasarkan perda Kabupaten Kuantan Singingi No.21 Tahun 2003 Tentang Retribusi Pembuatan KTP dan Catatan Sipil dapat kita ketahui biaya yang dikenakan untuk setiap jenis pelayanan yang dibutuhkan oleh masyarakat. Seperti penerbitan kartu Keluarga dikenakan biaya Rp. 3000,- dan untuk penerbitan Kartu Tanda Penduduk WNI dikenakan biaya Rp. 5000,- akan tetapi dari hasil pengamatan penulis dilapangan petugas banyak yang menaikan tarif dengan alasan biaya administrasi, sehingga biaya yang dikenakan untuk pengurusan KK (Kartu Tanda Keluarga) dan KTP (Kartu Tanda Penduduk) sebesar Rp.50.000,- sampai Rp. 70.000,- Untuk Legalisir Akte Kelahiran dengan biaya sebesar Rp.10.000,-/lembar.

Selain itu penulis juga menemui keluhan masyarakat tentang lambanya pekerjaan yang dilaksanakan oleh pegawai Kantor Camat Pangean dan masih adanya pekerjaan yang tidak dapat sebagai mana mestinya. Ada

kalanya pegawai yang berkompeten tidak di tempat dan masyarakat yang membutuhkan pelayanan disuruh mencari pegawai tersebut dikantin pada saat jam kerja.

Berdasarkan Peraturan Bupati Kuantan Singingi No. 03 Tahun Tentang Pembebasan Retribusi Pembuatan Kartu Tanda Penduduk pada Bab. II. Jenis-jenis pungutan retribusi yang dibebaskan dalam pasal 2 di sebutkan bahwa “Setiap penduduk atau warga masyarakat Kabupaten Kuantan Singingi yang akan mendapatkan pelayanan Kartu Tanda Penduduk di bebaskan dari biaya pemungutan retribusi”. Dan dalam pasal 3 di sebutkan “Pembebasan pemungutan retribusi sebagaimana tersebut pasal 2 adalah: Biaya Penerbitan Kartu Keluarga, Kartu Tanda Penduduk WNI, Surat Keterangan Kelahiran WNI, Surat Keterangan Kematian WNI, Surat Keterangan Lahir Mati WNI, pembuatan KP.I”. Sedangkan dalam kenyataannya masyarakat masih dipungut biaya dalam pengurusannya. Masih ada keluhan dari masyarakat dengan pelayanan dan kinerja yang di berikan oleh pegawai Camat Pangean Karena hasil pekerjaannya banyak yang salah dalam hal pengetikan dan pembuatan surat-surat yang di keluarkan oleh pihak Kecamatan Pangean.

Berdasarkan Peraturan Daerah Kabupaten Kuantan Singingi No.12 Tahun 2001 tentang lamanya Pembuatan Surat Keterangan. Seperti Surat Tanda Penduduk untuk penyelesaiannya 3 (tiga) hari kerja, Surat Pengantar Perizinan aparatur Kecamatan dalam Pembuatannya 3 (tiga) hari kerja, sedangkan untuk Surat Pengantar Keterangan seperti Surat Keterangan Ganti Rugi Tanah/SKGR Penyelesaiannya 1 (satu) hari kerja.

Dari beberapa data yang di dapat dari kantor Kecamatan Pangean yang dijadikan salah satu pengambilan informasi bahwa keterlambatan dalam penerbitan KTP penduduk sering berasal dari Kantor Kecamatan. Setelah diteliti dalam pelaksanaan tugas pegawai yang ada di Kantor Camat Kecamatan Pangean memiliki beberapa gejala yang diantaranya adalah lambatnya dalam pencetakan blanko KTP, terjadinya kekurangan persyaratan masyarakat yang harus dipenuhi pemohon seperti kurangnya pas photo dan identitas yang tidak lengkap. Hal tersebut menjadi dasar permasalahan pelaksanaan tugas pegawai dalam penerbitan KTP di Kantor Kecamatan Pangean. Untuk lebih jelasnya dapat dilihat pada tabel berikut ini:

Tabel 2 : Prosedur Pelayanan Administrasi di Kantor Camat Pangean Kabupaten Kuantan Singingi

No	Jenis pelayanan	Waktu penyelesaian	
		Idealitas	Realitas
1	KTP	Perda no 12: 3 hari	20 hari
2	Kartu Keluarga	Perda no 12: 3 hari	20 hari
3	STHU	Perda no 12: 1 hari	2 hari
4	SKCK	Perda no 12: 1 hari	2 hari
5	Surat Pindah	Perda no 12: 1 hari	3 hari
6	SKGR	Perda no 12: 1 hari	3 hari
7	Surat Lahir	Perda no 12: 1 hari	3 hari

Sumber : Kantor Camat Pangean

Dari jumlah pegawai di Kecamatan Pangean dapat dikatakan cukup banyak dan seharusnya mampu untuk melaksanakan tugas tanpa adanya keterlambatan atau ketertundaan. Disamping itu dapat dilihat pegawai yang melaksanakan tugas dalam penerbitan KTP di Kecamatan Pangean bahwa volume pekerjaan yang diberikan kurang dapat terlaksana sesuai dengan

ketetapan kerja, dengan kata lain penyelesaian KTP tersebut dinilai pada kelalaian pegawai dalam memeriksa kelengkapan persyaratan masyarakat.

Dari permasalahan yang terdapat pada kantor Camat Kecamatan Pangean, maka pada kesempatan ini penulis tertarik untuk membahasnya dengan melakukan penelitian dalam bentuk skripsi dengan judul : **“Analisis Kualitas Pelayanan Administrasi Kependudukan Pada Kantor Camat Kecamatan Pangean Kabupaten Kuantan Singingi.**

1.2. Perumusan Masalah

Melihat permasalahan yang ada di Kantor Camat Kecamatan Pangean Kabupaten Kuantan Singingi ditinjau dari pelaksanaan pelayanan penerbitan KTP. Dapatlah dirumuskan permasalahan penelitian sebagai berikut :

“Bagaimana Kualitas Pelayanan Administrasi Kependudukan Yang Dilakukan Oleh Pihak Kecamatan pada Kantor Camat Kecamatan Pangean Kabupaten Kuantan Singingi”

1.3. Tujuan Penelitian

Tujuan Penelitian ini bertujuan :

- a. Untuk mengetahui Kualitas pelayanan Administrasi Kependudukan di Kantor Camat Pangean Kabupaten Kuantan Singingi.
- b. Untuk mengetahui hambatan-hambatan yang dihadapi oleh pihak Kecamatan Pangean dalam memberikan Pelayanan publik.

1.4. Manfaat Penelitian

Manfaat penelitian ini sebagai berikut :

1. Secara akademik, yaitu untuk menambah ilmu pengetahuan pada umumnya dan Ilmu Administrasi pada khususnya dalam bidang Administrasi Pembangunan.
2. Secara praktis, yaitu sebagai sumbangan pemikiran dan bahan masukan kepada pihak yang berkepentingan agar dalam melaksanakan pembangunan dapat berjalan dengan efektif.
3. Secara akademis, yaitu sebagai bahan tambahan informasi bagi peneliti selanjutnya dalam meneliti masalah yang sama.

1.5. Sistematika Penulisan

Dalam penulisan penelitian ini penulis memenuhi penelitian ini ke dalam enam bab dengan sistematika penulisan sebagai berikut :

BAB I : PENDAHULUAN

Bab ini membahas atau mengemukakan hal-hal mengenai latar belakang, perumusan masalah, tujuan penelitian, manfaat penelitian dan sistematika penulisan.

BAB II : TELAAH PUSTAKA

Bab ini membahas berbagai teori-teori yang berhubungan dengan penelitian ini, definisi konsep, definisi operasional dan hipotesis.

BAB III : METODE PENELITIAN

Pada bab ini diuraikan mengenai metode penelitian berupa tipe penelitian, lokasi penelitian, populasi dan sampel, jenis dan sumber data, teknik pengumpulan data dan teknik analisa data.

BAB IV : GAMBARAN UMUM KANTOR CAMAT PANGEAN

Pada bab ini diuraikan tentang sejarah Kecamatan Pangean, Topografi, Kewenangan serta tugas pokok, dan fungsi Camat serta struktur organisasi Camat Pangean Kabupaten Kuantan Singingi.

BAB V : HASIL PENELITIAN DAN PEMBAHASAN

Isi dari bab ini membahas hasil dari penelitian tentang pelayanan publik di Kecamatan Pangean Kabupaten Kuantan Singingi.

BAB VI : PENUTUP

Pada bab ini, akan menguraikan kesimpulan, dan hasil penelitian yang ditemukan, dan kemudian memberi saran-saran.

BAB II

TELAAH PUSTAKA

2.1. Pengertian Pelayanan Publik

Pelayanan pada dasarnya adalah kegiatan yang ditawarkan oleh organisasi atau perorangan kepada konsumen (customer/ yang dilayani), yang bersifat tidak berwujud dan tidak dapat dimiliki. Hal ini sesuai dengan apa yang disampaikan oleh Noruan dalam buku Sutopo, Suryanto (2003:8) mengenai karakteristik pelayanan, yakni sebagai berikut :

- a. Pelayanan bersifat tidak bisa dirabah, pelayanan sangat berlawanan sifatnya dengan barang jadi.
- b. Pelayanan itu kenyataannya terdiri dari tindakan nyata dan merupakan pengaruh yang sifatnya adalah tindakan sosial
- c. Produksi dan konsumsi dari pelayanan tidak dapat dipisahkan secara nyata karena pada umumnya kejadiannya bersamaan dan terjadi ditempat yang sama.

Menurut Suryanto (2003:9) bahwa pelayanan merupakan usaha apa saja yang mempertinggi kepuasan pelanggan.

Menurut keputusan MENPAN (Menteri Negara Pendayagunaan Aparatur Negara) Nomor 81 tahun 1993 yang dimaksud pelayanan umum (publik) adalah segala bentuk pelayanan umum yang dilaksanakan oleh instansi pemerintah pusat dan daerah, dilingkungan BUMN (Badan Usaha Milik Negara) dan BUMD (Badan Usaha Milik Daerah) dalam bentuk barang

dan jasa baik dalam rangka pemenuhan kebutuhan masyarakat maupun dalam rangka pelaksanaan ketentuan peraturan perundang-undangan. Dengan demikian pelayanan yang dilakukan oleh pemerintah dapat berupa fisik, non fisik maupun administratif.

Sedangkan Moenir (1998:27) mengemukakan bahwa hakekat pelayanan adalah serangkaian kegiatan karena itu dikatakan sebagai suatu proses. Artinya pelayanan tersebut berlangsung secara rutin dan berkesinambungan, meliputi seluruh kehidupan orang dalam masyarakat.

Wahyudi Kumorotomo (2001:135) mengatakan bahwa kalau perlu pelayanan yang sudah tidak terjangkau lagi oleh jaring-jaring birokrasi pemerintahan dapat diserahkan kepada pihak-pihak swasta. Dengan demikian akan tercipta suasana persaingan yang sehat bagi organisasi-organisasi pelayanan publik, dan masyarakat akan dapat memperoleh kualitas pelayanan yang maksimal.

Secara spesifik Moenir (2002: 53) membagi pelayanan dalam 3 bentuk kategori yaitu sebagai berikut :

a. Pelayanan dengan lisan

Biasanya ini dilakukan oleh petugas-petugas di bidang hubungan masyarakat (HUMAS) dimana layanan informasi dan sebagainya yang tugasnya memberikan penjelasan atau kekurangan kepada siapapun yang memerlukan.

b. Pelayanan melalui tulisan

Merupakan pelayanan yang paling menonjol dalam melaksanakan tugas, tidak hanya dari segi jumlah tetapi juga dari segi perannya.

c. Pelayanan dengan perbuatan

Pada umumnya layanan dalam bentuk perbuatan 70-80 % dilakukan oleh petugas tingkat menengah dan bawah.

Menurut Atep A. Brata (2004) : 11) bahwa proses memberikan layanan kepada masyarakat meliputi :

a. Penyedia layanan

Penyedia layanan merupakan pihak yang memberikan suatu layanan tertentu kepada masyarakat, berupa layanan dalam bentuk penyediaan barang atau jasa.

b. Penerima Layanan

Penerima layanan merupakan mereka yang disebut konsumen atau masyarakat yang menerima layanan dari penyedia layanan.

c. Jenis Layanan

Jenis layanan yang dapat diberikan oleh penyedia layanan kepada pihak yang membutuhkan layanan terdiri dari bermacam-macam, diantaranya:

1. Pemberian jasa-jasa saja
2. Layanan yang berkaitan dengan penyediaan dan distribusi barang-barang jasa, dan
3. Layanan ganda yang berkaitan dengan kedua-duanya.

d. **Kepuasan Pelanggan atau Masyarakat**

Dalam menyelenggarakan pelayanan, pihak penyedia layanan dan penerima layanan harus selalu berupaya pada tujuan utama pelayanan yaitu kepuasan pelanggan atau masyarakat. Karena dengan terpenuhinya kepuasan masyarakat maka pelayanan yang diberikan sudah berjalan dengan baik.

Perhatian pemerintah terhadap perbaikan pelayanan kepada masyarakat, sebenarnya sudah diatur dalam beberapa pedoman, antara lain adalah Keputusan Menteri Pendayagunaan Aparatur Negara (MENPAN) Nomor 81 Tahun 1993 yang mengetengahkan sendi-sendi pelayanan seperti :

1. Kesederhanaan, mengandung arti prosedur atau tata cara pelayanan diselenggarakan secara mudah, cepat, tepat, tidak berbelit-belit, mudah dipahami dan mudah dilaksanakan oleh masyarakat yang meminta pelayanan.
2. Kejelasan dan Kepastian, mengandung arti adanya kejelasan dan kepastian mengenai :
 - a) Prosedur atau tata cara pelayanan;
 - b) Persyaratan pelayanan, baik persyaratan teknis maupun persyaratan administrative;
 - c) Unit kerja dan atau pejabat yang berwenang dan bertanggung jawab dalam memberikan pelayanan;
 - d) Rincian biaya/tarif pelayanan dan tata cara pembayarannya;
 - e) Jadwal waktu penyelesaian pelayanan.

3. Keamanan, dalam arti bahwa proses serta hasil pelayanan umum dapat memberikan keamanan dan kenyamanan serta dapat memberikan kepastian hukum
4. Keterbukaan, mengandung arti prosedur atau tata cara persyaratan, satuan kerja atau pejabat penanggung jawab pemberi layanan, waktu penyelesaian, rancangan waktu atau tarif serta hal-hal lain yang berkaitan dengan proses pelayanan wajib diinformasikan secara terbuka agar mudah diketahui dipahami oleh masyarakat, baik diminta maupun tidak diminta;
5. Efisien, mengandung arti :
 - a) Persyaratan pelayanan hanya dibatasi pada hal-hal berkaitan langsung dengan pencapaian sasaran pelayanan dengan tetap memperhatikan keterpaduan antara persyaratan dengan produk pelayanan yang berkaitan;
 - b) Dicegah adanya pengulangan pemenuhan persyaratan, dalam hal proses pelayanan masyarakat yang bersangkutan mempersyaratkan adanya Kelengkapan persyaratan dari satuan kerja atau instansi pemerintah lain yang terkait.
6. Ekonomis, artinya pengenaan biaya pelayanan umum harus ditetapkan secara wajar dengan memperhatikan (1) nilai barang atau jasa pelayanan umum atau tidak menuntut biaya yang tinggi diluar kewajiban, (2) kondisi dan kemampuan masyarakat untuk membayar secara umum, (3) ketentuan perundang-undangan yang berlaku.

7. Keadilan yang merata, dalam arti cakupan atau jangkauan pelayanan umum atau diusahakan seluas mungkin dengan distribusi yang merata diperlukan secara adil.
8. Ketetapan waktu, dalam arti pelaksanaan pelayanan umum dapat diselesaikan dalam waktu yang telah ditentukan. (Sutopo, 2003:17)

2.2. Kualitas Pelayanan Publik

Kualitas merupakan suatu kondisi dinamis yang berhubungan dengan produk, jasa, manusia, proses dan lingkungan yang memenuhi atau melebihi harapan. Kata kualitas sendiri mengandung banyak pengertian, beberapa contoh pengertian kualitas menurut Fandy Tjiptono dalam Herdian (2010: 10) adalah :

1. Kesesuaian dengan persyaratan.
2. Kecocokan untuk pemakaian.
3. Perbaikan berkelanjutan.
4. Bebas dari kerusakan atau cacat.
5. Pemuenuhan kebutuhan pelanggan sejak awal dan setiap saat.
6. Melakukan segala sesuatu secara benar.
7. Sesuatu yang bias membahagiakan pelanggan.

Pada prinsipnya pengertian-pengertian tersebut diatas dapat diterima. Yang menjadi pertanyaan adalah ciri-ciri atau atribut-atribut apakah yang ikut menentukan kualitas pelayanan publik tersebut. Ciri-ciri atau atribut-atribut tersebut yaitu antara lain :

1. Ketetapan waktu pelayanan, yang meliputi waktu tunggu dan waktu proses.
2. Akurasi pelayanan, yang meliputi bebas dari kesalahan.
3. Kesopanan dan keramahan dalam memberikan pelayanan.
4. Kemudahan dalam mendapatkan pelayanan, misalnya banyaknya petugas yang melayani dan banyaknya fasilitas pendukung seperti komputer
5. Kenyamanan dalam memperoleh pelayanan, berkaitan dengan lokasi, ruang tempat pelayanan, tempat parkir, ketersediaan informasi dan lain-lain.
6. Atribut pendukung pelayanan lainnya seperti ruang tunggu ber-AC, kebersihan dan lain lain.

Selanjutnya Parasuraman (1988:78) melakukan kembali penelitian pada kelompok fokus (*focus group*), baik pengguna maupun penyedia jasa. Akhirnya ditemukan hasil, bahwa terdapat hubungan yang sangat kuat antara *communication*, *competence*, *courtesy*, *credibility*, dan *security* yang kemudian dikelompokkan menjadi satu dimensi yaitu *assurance*. Demikian pula halnya mereka menemukan hubungan yang sangat kuat diantara *access* dan *understanding* yang kemudian digabung menjadi dimensi *emphaty*. Akhirnya Parasuraman (1988:93) mengemukakan lima dimensi kualitas jasa. Kelima dimensi tersebut adalah (Jasfar 2002 : 68):

1. *Reliability* (kehandalan)

Yaitu kemampuan untuk memberikan pelayanan yang dijanjikan dengan tepat (*accurately*) dan kemampuan untuk dipercaya (*dependably*), terutama memberikan jasa secara tepat waktu (*ontime*), dengan cara yang sama sesuai dengan jadwal yang telah dijanjikan dan tanpa melakukan kesalahan setiap kali. Adapun atribut-atribut yang berada dalam dimensi ini antara lain adalah (Parasuraman, 2005):

- a. Memberikan pelayanan sesuai janji.
- b. Bertanggung jawab tentang penanganan konsumen akan masalah pelayanan.
- c. Memberi pelayanan yang baik saat kesan pertama kepada konsumen.
- d. Memberikan pelayanan tepat waktu.
- e. Memberikan informasi kepada konsumen tentang kapan pelayanan yang dijanjikan akan direalisasikan.

2. *Responsiveness* (daya tanggap)

Yaitu kemauan atau keinginan para karyawan untuk membantu dan memberikan jasa yang dibutuhkan konsumen. Membiarkan konsumen menunggu, terutama tanpa alasan yang jelas, akan menimbulkan kesan negative yang tidak seharusnya terjadi. Kecuali jika kesalahan ini ditanggapi dengan cepat, maka bisa menjadi suatu yang berkesan dan menjadi pengalaman yang menyenangkan. Memberikan pelayanan yang cepat.

- a. Kerelaan untuk membantu atau menolong konsumen.
- b. Siap dan tanggap untuk menangani respon permintaan dari para konsumen.

3. *Assurance* (jaminan)

Meliputi pengetahuan, kemampuan, keramahan, sopan, dan sifat dapat dipercaya dari kontak personel untuk menghilangkan sifat keragu-raguan konsumen dan merasa terbebas dari bahaya dan resiko. Karyawan yang memberi jaminan berupa kepercayaan diri kepada konsumen

- a. Membuat konsumen merasa aman saat menggunakan jasa pelayanan perusahaan.
- b. Karyawan yang sopan.
- c. Karyawan yang memiliki pengetahuan yang luas sehingga dapat menjawab pertanyaan dari konsumen.

4. *Empathy* (empati)

Meliputi sikap kontak personel maupun perusahaan untuk memahami kebutuhan maupun kesulitan konsumen, komunikasi yang baik, perhatian pribadi, kemudahan dalam melakukan komunikasi atau hubungan. Atribut-atribut yang ada dalam dimensi ini adalah (Parasuraman, 2005):

- a. Memberikan perhatian individu kepada konsumen.
- b. Karyawan yang mengerti keinginan dari para konsumennya.

5. *Tangibles* (produk-produk fisik)

Tersedianya fasilitas fisik, perlengkapan, dan sarana komunikasi serta yang lainnya yang dapat dan harus ada dalam proses jasa.

- a. Peralatan yang modern
- b. Fasilitas yang menarik

Eko Prasajo (2005:76) dalam JIANA (Jurnal Ilmu Administrasi Negara) mengatakan kualitas pelayanan publik adalah fungsi dari berbagai faktor yang saling mempengaruhi. Faktor-faktor tersebut dapat diklasifikasikan ke dalam tiga level yaitu: level kebijakan, level konstitusional, dan level operasional. Ketiga faktor diatas saling berkaitan antara satu dengan yang lainnya, mustahil akan berjalan dengan baik jika salah satu diantaranya tidak disertakan dalam memaksimalkan pelayanan publik. Namun demikian hal yang harus diperhatikan adalah bagaimana seorang birokrator tidak terlepas dari koridor atau aturan. Pendekatan untuk menciptakan pelayanan publik yang baik dapat dilakukan melalui dua pilar yaitu pilar hukum dan sanksi dan pilar reformasi birokrasi. Pilar hukum terkait dengan dinamika perilaku KKN, kompleksitas permasalahan korupsi dalam pelayanan publik merupakan lingkaran setan yang sangat dipengaruhi faktor budaya faktor individu, faktor organisasi dan faktor kelembagaan. Dalam perspektif Islam telah dijelaskan bahwa tugas seorang birokrator khususnya sebagai pelayanan publik dilarang untuk saling menyogok dan orang yang disogok, karena keduanya disisi Allah SWT sama-sama mendapat laknat.

Pelayanan dapat berjalan dengan baik jika adanya beberapa faktor pendukung adapun faktor-faktor pendukung tersebut yang dikemukakan (Moenir, 2006 : 88) adalah sebagai berikut :

1. Faktor Kesadaran

Kesadaran adalah suatu proses berfikir melalui metode renungan, pertimbangan dan perbandingan, sehingga menghasilkan keyakinan, ketenangan, ketetapan hati dan keseimbangan dalam jiwanya sebagai pangkal tolak untuk perbuatan dan tindakan yang akan dilakukan kemudian. Adanya kesadaran dapat membawa seseorang kepada keikhlasan dan kesungguhan dalam menjalankan atau melaksanakan suatu kehendak. Kehendak dalam lingkungan organisasi kerja tertuang dalam bentuk tugas, baik tertulis maupun tidak tertulis, mengikat semua orang dalam organisasi kerja. Karena itu dengan adanya kesadaran pada pegawai atau pelugas, diharapkan mereka melaksanakan tugas dengan penuh keikhlasan, kesungguhan dan disiplin.

2. Faktor Aturan

Dalam organisasi kerja aturan dibuat oleh manajemen sebagai pihak yang berwenang mengatur segala sesuatu yang ada di organisasi kerja tersebut. Oleh karena itu setiap aturan pada akhirnya menyangkut langsung ataupun tidak langsung kepada orang, maka masalah manusia serta sifat kemanusiaanya harus menjadi pertimbangan umum. Pertimbangan pertama manusia sebagai subyek aturan ditujukan kepada hal-hal yang penting salah satunya adalah kewenangan.

Kewenangan merupakan pembuat aturan haruslah memiliki kewenangan untuk itu. Kewenangan erat hubungannya dengan sahnyanya suatu peraturan atau tindakan yang diambil, termasuk pembuatan aturan yang akan mengikat berbagai pihak. Aturan yang dibuat oleh orang yang tidak berwenang adalah tidak sah dan tidak mempunyai kekuatan hukum.

3. Faktor Disiplin

Disiplin adalah salah satu bentuk ketataan terhadap aturan, baik tertulis maupun tidak tertulis yang telah ditetapkan. Menurut Gordon S. Watkins dkk dalam buku, Disiplin adalah pengertian yang utuh suatu kondisi atau sikap yang ada pada semua anggota organisasi yang tunduk dan taat pada aturan organisasi. Salah satu syarat agar dapat ditumbuhkan disiplin dalam lingkungan kerja ialah adanya pembagian pekerjaan yang tuntas sampai kepada pegawai atau pelugas yang paling bawah, sehingga setiap orang tahu dengan sadar apa tugasnya, bagaimana melakukannya, kapan pekerjaan dimulai dan kapan selesai, seperti apa hasil kerja yang disyaratkan, dan kepada siapa ia mempertanggungjawabkan hasil pekerjaan itu.

4. Faktor Organisasi

Sasaran pelayanan ditujukan secara khusus kepada manusia yang mempunyai watak dan kehendak multi kompleks. Dimana perwujudan organisasi lebih banyak pada pengaturan dan mekanisme kerjanya yang harus mampu menghasilkan pelayanan yang memadai. Organisasi pelayanan yang dimaksud disini ialah mengorganisir fungsi pelayanan

baik dalam bentuk struktur maupun mekanismenya yang akan berperan dalam mutu dan kelancaran pelayanan. Dimana sarana pendukung mekanisme kerja di dalam organisasi tersebut ialah sistem dan metode yang berfungsi sebagai tata cara atau kerja agar pelaksanaan pekerjaan dapat berjalan dengan lancar dan berhasil dengan baik.

5. Faktor Kemampuan-Keterampilan

Kemampuan dengan sendirinya juga kata sifat atau keadaan yang ditujukan pada sifat atau keadaan seseorang yang dapat melaksanakan tugas atau pekerjaan atas dasar ketentuan-ketentuan yang ada. Keterampilan ialah kemampuan melaksanakan tugas atau pekerjaan dengan menggunakan anggota badan dan peralatan kerja yang tersedia. Dapat dijelaskan bahwa keterampilan lebih banyak menggunakan unsur anggota badan dari pada unsur lain, unsur tersebut adalah otot, saraf, perasaan dan pikiran.

Pelayanan prima merupakan terjemahan dari *excellent service* yang artinya pelayanan terbaik. Pelayanan prima sebagai strategi adalah suatu pendekatan organisasi total yang menjadi kualitas pelayanan yang diterima pengguna jasa sebagai penggerak utama pencapaian tujuan organisasi. Arti pelayanan prima berorientasi pada kepuasan pengguna layanan. Penanganan pelayanan secara profesional menjadi kunci keberhasilan, oleh sebab itu perlu Sumber Daya Manusia (SDM) yang memiliki kompetensi yang relevan dengan bidang-bidang layanan yang dikelola.

Pelayanan yang baik sangat didambakan masyarakat sebagai pihak yang memperoleh pelayanan. Pelayanan yang memberikan segala kemudahan pada segala aspek yaitu, Moenir (2006 : 41):

1. Kemudahan dalam pengurusan kepentingan.
2. Mendapatkan pelayanan yang wajar.
3. Mendapatkan pelayanan tanpa pilih kasih.
4. Mendapatkan perlakuan jujur dan terus terang.

Keempat hal tersebut menjadi dambaan setiap orang yang berurusan dengan badan atau instansi yang bertugas melayani masyarakat. Apabila hal ini dipenuhi oleh pihak tersebut maka masyarakat akan merasa puas terhadap pelayanan yang diberikan.

Sarana pelayanan ialah segala jenis peralatan, perlengkapan kerja dan fasilitas lain yang berfungsi sebagai alat utama atau pembantu dalam pelaksanaan pekerjaan, dan juga berfungsi sosial dalam rangka kepentingan orang-orang yang sedang berhubungan dengan organisasi pekerjaan itu. Fungsi sarana pelayanan tersebut antara lain :

- a. Mempercepat proses pelaksanaan pekerjaan, sehingga dapat menghemat waktu.
- b. Meningkatkan produktifitas, baik barang atau jasa.
- c. Kualitas produk yang lebih baik atau terjamin
- d. Ketetapan susunan dan stabilitas ukuran terjamin.
- e. Lebih mudah atau sederhana dalam gerak para pelakunya.
- f. Menimbulkan rasa kenyamanan bagi orang-orang yang berkepentingan.

g. Menimbulkan perasaan puas pada orang-orang yang berkepentingan sehingga dapat mengurangi emosional mereka.

Oleh karena itu peranan sarana pelayanan sangat penting selain juga unsur manusia juga penting.

Dapat disimpulkan bahwa pelaksanaan tugas adalah seberapa banyak pekerjaan yang dapat dicapai dan diharapkan dari tiap-tiap pegawai, kelancaran suatu tugas atau pekerjaan pada suatu organisasi secara tepat dan baik harus memperhatikan hal-hal sebagai berikut :

1. Kegiatan berjalan dengan lancar.
2. Tidak terjadinya penundaan.
3. Pekerjaan diselesaikan tepat pada waktunya.

Pelayanan terhadap masyarakat adalah kegiatan yang dilakukan seseorang untuk mengamalkan dan mengabdikan diri pada masyarakat, dalam pelaksanaan tugas tersebut perlu adanya suatu pengawasan dari seorang manajer atau pemimpin.

Dalam pelaksanaan pelayanan kepada masyarakat yang diberikan adalah berupa suatu jasa, dalam menciptakan suatu kegiatan berupa jasa tersebut dipengaruhi oleh faktor-faktor seperti tenaga kerja, sarana atau materi dan keahlian atau skill.

Beberapa peneliti pernah melakukan penelitian bahwa ada 7 (tujuh) hal yang harus dihindari oleh pemerintah dalam melakukan pelayanan public, ketidaktahuan pemerintah akan hal ini menyebabkan hal ini menyebabkan

timbulnya jurang pemisah antara masyarakat dengan pemerintahnya yaitu:

1. Apatis.
2. Menolak berurusan.
3. Memandang rendah.
4. Bekerja bagaikan robot.
5. Terlalu ketat pada prosedur.
6. Bersikap dingin.
7. Seringnya melampar urusan kepada pihak lain.

Sementara itu, indikasi faktor buruknya kualitas pelayanan publik pada birokrasi pemerintah, yang lebih banyak disebabkan :

1. Gaji rendah;
2. Sikap mental aparat pemerintah;
3. Kondisi ekonomi buruk pada umumnya.

Pada hakikatnya, kualitas pelayanan publik dapat diketahui dengan cara membandingkan persepsi para pelanggan (masyarakat) atas pelayanan yang sesungguhnya mereka inginkan. Apabila pelayanan dalam prakteknya yang diterima oleh masyarakat sama dengan harapan atau keinginan mereka, maka pelanggan tersebut dikatakan sudah memuaskan.

Terciptanya kepuasan pelanggan dapat memberikan berbagai manfaat, diantaranya hubungan antara pelanggan dan pemberi pelayanan menjadi harmonis, sehingga memberikan dasar yang baik bagi terciptanya loyalitas pelanggan, membentuk suatu rekomendasi dari mulut kemulut (*word of*

mouch). Yang menguntungkan bagi pemberi pelayanan, reputasi yang semakin baik dimata pelanggan, serta laba (PAD) yang diperoleh semakin meningkat (Tjiptono, 1995).

Dari semua uraian diatas jelas menunjukan bahwa pelayanan yang diberikan oleh aparatur Negara sesungguhnya tidak dapat lepas dari birokrasi dan tidak dapat lepas dari etika pelayanan birokrat itu sendiri.

2.3 . Pengertian Kecamatan

Kecamatan adalah Wilayah kerja Camat sebagai perangkat daerah Kabupaten atau Kota. Camat adalah perangkat daerah Kabupaten atau Kota, bukan sebagai kepala wilayah. Pembentukan Kecamatan ditetapkan dengan Peraturan Daerah (Nurcholis, 2005:133).

Dalam Undang-Undang Nomor 32 Tahun 2004 tentang Pemerintahan Daerah pada Pasal 126 ayat (1) disebut: Kecamatan dipimpin oleh Camat yang dalam pelaksanaan tugasnya memperoleh pelimpahan sebagian wewenang Bupati atau Walikota untuk menangani sebagian urusan otonomi daerah.

Pendelegasian sebagian kewenangan Bupati atau Walikota kepada Camat dan menggunakan dua pola yaitu:

1. Seragam untuk semua Kecamatan,
2. Seragam untuk kewenangan tertentu yang bersifat umum ditambah dengan kewenangan spesifik (khusus) yang sesuai dengan karakteristik wilayah dan penduduknya. (Wasistiono, 2003: 86)

Melalui pendelegasian kewenangan yang bervariasi sesuai dengan kondisi Objektif Kecamatan, dapat disusun langkah-langkah strategi lanjutan sebagai berikut:

1. Menyusun organisasi kecamatan.
2. Menyusun perkiraan kebutuhan personil dilihat dari jumlah dan kualitas.
3. Memperkirakan kebutuhan anggaran untuk setiap kecamatan.
4. Memperkirakan kebutuhan sarana dan prasarana mendukung minimal.
5. Apabila diperlukan penataan ulang batas wilayah kecamatan dengan menggunakan pendekatan wilayah administrative pemerintahan seperti yang selama ini digunakan. (Wasistiono, 2003: 86)

Penyelenggara pemerintah daerah adalah pemerintah daerah dan DPRD. Pemerintah daerah dalam menyelenggarakan pemerintahan menggunakan asas desentralisasi dan tugas pembantuan.

Dalam penyelenggaraan pemerintah, pemerintah daerah berpedoman pada Asas Penyelenggaraan Negara, yang di dalam Hukum Administrasi Negara dikenal dengan "Asas-asas umum pemerintahan yang layak". Pada Pasal 20 UU No.32 Tahun 2004 bahwa Asas Umum Penyelenggaraan Negara yang dijadikan sebagai pedoman dalam penyelenggaraan pemerintah daerah dapat dirincikan sebagai berikut:

1. Asas kepastian hukum.
2. Asas tertib penyelenggaraan Negara.
3. Asas kepentingan hukum asas keterbukaan.
4. Asas keterbukaan.

5. Asas proporsionalitas.
6. Asas profesionalitas.
7. Asas akuntabilitas.
8. Asas efisiensi.
9. Asas efektivitas.

Hal ini sekarang lebih dikenal dengan sebutan "*Good Governance*" (tata pemerintahan yang baik). Dalam menyelenggarakan fungsi-fungsi pemerintahan, terutama dalam penyelenggaraan otonomi, daerah dibekali dengan hak dan kewajiban tertentu. Hak-hak daerah tersebut antara lain :

1. Mengatur dan mengurus sendiri urusan pemerintahannya.
2. Memilih pemimpin daerah.
3. Mengelola aparatur daerah.
4. Mengelola kekayaan daerah.
5. Menungut pajak daerah dan retribusi daerah.
6. Mendapatkan bagi hasil dari pengelolaan sumber daya alam dan sumber daya lainnya yang berada di daerah.
7. Mendapatkan sumber-sumber pendapatan lain yang sah.
8. Mendapatkan hak lainnya yang diatur dalam peraturan perundang-undangan.

Disamping hak-hak tersebut diatas, daerah juga dibebani beberapa kewajiban, yaitu :

1. Melindungi masyarakat, menjaga persatuan, kesatuan dan kerukunan nasional, serta keutuhan Negara Kesatuan Republik Indonesia.
2. Meningkatkan kualitas kehidupan masyarakat.
3. Mengembangkan kehidupan demokrasi.
4. Mewujudkan keadilan dan pemerataan.
5. Meningkatkan pelayanan dasar pendidikan.
6. Menyediakan fasilitas pelayanan kesehatan.
7. Menyediakan fasilitas sosial dan fasilitas umum yang layak.
8. Mengembangkan sistem jaminan sosial.
9. Menyusun perencanaan dan tata ruang daerah.
10. Mengembangkan sumber daya produktif di daerah.
11. Melestarikan lingkungan hidup.
12. Mengelola administrasi kependudukan.
13. Melestarikan nilai sosial budaya.
14. Membentuk dan menerapkan peraturan perundang-undangan sesuai dengan kewenangannya.
15. Kewajiban lainnya yang diatur dalam perundang-undangan.

Camat sebagai perangkat daerah kabupaten atau kota memimpin suatu wilayah kerja yang dapat disebut Kecamatan, disamping itu camat juga menyelenggarakan urusan pemerintah yang meliputi: (Abdullah, Rozali, 2005 : 47) :

1. Mengkoordinasi kegiatan pemberdayaan masyarakat.
2. Mengkoordinasi upaya penyelenggaraan ketentraman dan keterlibatan umum.

3. Mengkoordinasi penerapan dan penegakan peraturan perundang-undangan.
4. Mengkoordinasikan pemeliharaan prasarana dan fasilitas pelayanan umum.
5. Mengkoordinasi penyelenggaraan kegiatan pemerintahan di tingkat kecamatan.
6. Membina penyelenggaraan pemerintahan desa dan atau kelurahan.
7. Melaksanakan pelayanan masyarakat yang menjadi ruang lingkup tugasnya dan atau yang belum dapat dilaksanakan oleh pemerintah desa atau kelurahan.

Dalam menjalankan tugasnya camat dibantu oleh perangkat kecamatan dan bertanggung jawab kepada Bupati atau Walikota dan perangkat kecamatan bertanggung jawab kepada camat. Ketentuan-ketentuan tersebut diatas ditetapkan dengan peraturan Bupati atau Walikota dengan berpedoman pada pemerintah.

Dalam rangka pencapaian tujuan yang diinginkan dalam suatu organisasi, manajemen merupakan salah satu alat dalam pencapaian tujuan tersebut. Manajemen yang baik akan memudahkan terwujudnya tujuan perusahaan (organisasi), karyawan, pegawai dan masyarakat. Dan dengan manajemen daya guna dan hasil guna unsur-unsur manajemen akan dapat ditingkatkan.

Manajemen adalah ilmu dan seni mengatur proses pemanfaatan Sumber Daya Manusia (SDM) dan sumber daya lainnya secara efektif dan efisien

untuk mencapai tujuan tertentu. Manajemen ini terdiri dari enam unsur yaitu : *Man, Money, Method, Meterial, Machine, Market*. (Hasibuan, 2001: 2).

Lebih rinci G.R.Terry (dalam Hasibuan, 2001: 3) berpendapat fungsi dari manajemen tersebut bahwa fungsi fundamental manajemen itu adalah *Planning* (Perencanaan), *Organizing* (Organisasi), *Actuating* (Penggerakan), dan *Controlling* (Pengawasan).

4. Pengertian Karyawan dan Pegawai

Manusia selalu berperan aktif dan dominan dalam setiap organisasi menjadi perencana pelaku dan penentu terwujudnya tujuan organisasi. Tujuan tidak mungkin terwujud tanpa peran aktif karyawan atau pegawai meskipun alat yang digunakan begitu canggihnya. (Hasibuan, 2001: 10).

Dalam rangka usaha untuk pencapaian tujuan nasional, diperlukan adanya seorang pegawai sebagai Aparatur Negara, Abadi Negara, dan Abadi Masyarakat yang penuh kesetiaan dan kataatan kepada Pancasila Undang-Undang Dasar 1945, Negara dan Pemerintahan serta yang bersatu padu, bermental baik, berwibawa, berdaya guna, berhasil guna, bersih, bermutu tinggi dan sadar akan tanggung jawabnya untuk menyelenggarakan tugas pemerintah dan pembangunan. (Miftah Thoha, 2005: 42).

Karyawan adalah mereka yang bekerja pada suatu badan usaha atau perusahaan, baik swasta maupun pemerintah dan diberikan imbalan kerja sesuai dengan peraturan perundang-undangan yang berlaku, baik yang

bersifat harian, mingguan, maupun bulanan yang biasanya imbalan tersebut diberikan secara mingguan. (Sastrohadiwiryo, 2005: 27).

Karyawan adalah penjual jasa (pikiran dan tenaganya) dan mendapat kompensasi yang besarnya telah ditetapkan terlebih dahulu. Mereka wajib dan terikat untuk mengerjakan pekerjaan yang diberikan dan berhak memperoleh kompensasi sesuai dengan perjanjian. (Hasibuan, 2001: 12).

Pegawai adalah mereka yang telah memenuhi syarat yang ditentukan dalam perundang-undangan yang berlaku, diangkat oleh pejabat yang berwenang dan diserahi tugas jabatan negeri atau tugas negara yang ditetapkan berdasarkan peraturan perundang-undangan dan digaji menurut peraturan perundang-undangan yang berlaku. (Sastrohadiwiryo, 2005: 27).

Berdasarkan hal tersebut dapat disimpulkan bahwa pegawai atau karyawan merupakan ujung tombak perusahaan dalam melaksanakan tugas sehari-hari. Maka seorang pegawai atau karyawan yang merupakan petugas pelaksanaan pelayanan harus cepat dan tanggap serta mengerti dan ahli dalam bidangnya masing-masing. Hal ini perlu sekali, karena tanpa adanya keahlian dan pengertian akan tugas yang diembannya maka seorang pegawai tidak akan bisa melaksanakan tugasnya dengan baik.

Dan dapat juga dilihat bahwa kebutuhan manusia merupakan suatu keinginan tertentu bagi pegawai. Adapun keinginan itu dikemukakan (Mockijat, 2002: 62) adalah :

1. Kondisi kerja yang baik.
2. Perasaan “dalam” terhadap sesuatu.

3. Disiplin yang bijaksana.
4. Penghargaan penuh untuk pekerjaan yang dilakukan.
5. Kesetiaan manajemen terhadap para pekerja (Pegawai).
6. Upah-upah yang baik.
7. Pengertian yang simpatik terhadap masalah-masalah pribadi.
8. Keamanan pekerjaan.
9. Pekerjaan yang menarik.

Selanjutnya setiap pekerjaan di katakan efektif apabila pencapaian sasaran yang telah ditetapkan suatu organisasi dapat dicapai dengan standar (batas waktu yang telah ditentukan dan sesuai dengan tugas yang dilaksanakan) dan hasilnya secara obyektif dan faktual. Usaha untuk menentukan ukuran efektif dalam suatu pekerjaan ini amatlah sulit, karena sering kali pekerjaan itu begitu kompleks sehingga sulit ada ukuran yang pasti

Untuk menentukan jumlah personalia yang dibutuhkan agar dapat menyelesaikan suatu pekerjaan, memerlukan konsep analisa beban kerja dan analisa pegawai. Analisa beban kerja bertujuan untuk menetapkan beberapa jumlah personalia yang dibutuhkan untuk menyelesaikan suatu pekerjaan dan beberapa jumlah tanggung jawab atau beban yang tepat dilimpahkan kepada seorang petugas (Komaruddin, 1999: 90).

1. Pandangan Islam Tentang Pelayanan Publik

Dalam Al-quran di jelaskan bahwa bagi seseorang yang bertanggung jawab atau yang memimpin suatu organisasi untuk kepentingan orang banyak hendaknya ia berbuat baik dan adil dalam memberikan pelayanan, karena setiap pemimpin nanti akan di minta pertanggung jawabannya di akhirat.

Berbuat baik kepada sesama akan menimbulkan senang dan bahagia kepada seseorang yang memerlukan pelayanan, berbuat baik kepada sesama ini di jelaskan dalam Al-quran surat Annisa ayat 36 yang berbunyi:

وَبِذِي إِحْسَانًا وَبِالْوَالِدَيْنِ إِحْسَانًا بِهِ تَشْرِكُوا وَلَا إِلَهَ إِلَّا اللَّهُ وَاعْبُدُوا
وَالْجَارَ الْقَرِيبَ ذِي الْجَارِ وَالْمَسْكِينِ وَالْيَتَامَى الْقَرِيبَ
إِنَّ أَيْمَانَكُمْ مَلَكْتُ وَمَا السَّبِيلُ وَأَبْنِ بِالْجَنبِ وَالصَّاحِبِ الْجَنبِ
فَخُورًا مُخْتَلاَ كَانَ مَنْ يُحِبُّ لَا إِلَهَ إِلَّا اللَّهُ

Artinya :

Sembuhlah Allah dan janganlah kamu mempersekutukan-Nya dengan sesuatuapun. Dan berbuat baiklah kepada dua orang ibu-bapa, karib-kerabat, anak-anak yatim, orang-orang miskin, tetangga yang dekat dan tetangga yang jauh(294), dan teman sejawat, ibnu sabil (295) dan hamba sahayamu. Sesungguhnya Allah tidak menyukai orang-orang yang sombong dan membangga-banggakan diri,

(294) dekat dan jauh di sini ada yang mengerti dengan tempat, hubungan kekeluargaan, dan ada pula antara yang muslim dan ada pula yang bukan muslim.

(295) ibnu sabil ialah orang yang dalam perjalanan yang bukan ma'shikat yang kehabisan bekal. Termasuk juga anak yang tidak diketahui ibu bapaknya.

Kemudian dalam melaksanakan pelayanan kepada orang lain

hendaknya benar-benar bersih tanpa adanya pungutan lebih dari biaya yang harus dikeluarkan untuk mendapatkan pelayanan yang cepat. Allah SWT benar-benar mengancam dengan siksaan yang pedih bagi orang-orang yang memanipulasi hal yang benar karena hal tersebut riba. Sebagaimana firman-Nya dalam Surat Al Muthaffifi ayat 1-6 yang berbunyi:

وَإِذَا ۞ يَسْتَوْفُونَ النَّاسَ عَلَىٰ أَكْتَالُوا إِذَا الَّذِينَ ۞ لِلْمُطَفِّفِينَ وَيَلُ ۞
 لِيَوْمٍ ۞ مَّيْعُونُونَ أَنَّهُمْ أُولَٰئِكَ يَظُنُّ ۞ لَا ۞ تُخْسِرُونَ وَرَزُوهُمْ أَوْ كَالُوهُمْ ۞
 ۞ الْعَامِينَ رَبِّ النَّاسُ يَقُومُ يَوْمَ ۞ عَظِيمٍ ۞

Artinya :

Kecelakaan besurlah bagi orang-orang yang curang. (yaitu) orang-orang yang apabila menerima takaran dari orang lain mereka minta dipenuhi. Dan apabila mereka menakar atau menimbang untuk orang lain, mereka mengurangi. Tidaklah orang-orang itu menyangka, bahwa Sesungguhnya mereka akan dihangkitkan, pada suatu hari yang besar. (yaitu) hari (ketika) manusia berdiri menghadap Tuhan semesta alam?

[1561] Yang dimaksud dengan orang-orang yang curang di sini ialah orang-orang yang curang dalam menakar dan menimbang.

Penimbang Yang Curang :

Asul mendapat keuntungan agak banyak orang tidak segan berlaku curang. Baik dalam menyukai dan menggantang atau pun di dalam menimbang sesuatu barang yang tengah diperniagakan. Mereka mempunyai dua macam sukat dan gantang atau pun anak timbangan; sukat dan timbangan pembeli lain dengan timbangan penjual. Itulah orang-orang yang celaka: "Celakalah atas orang-orang yang curang itu." (ayat 1).

Ayat selanjutnya berturut menjelaskan kecurangan itu: "Yang apabila menerima sukatan dari orang lain, mereka minta dipenuhi." (ayat 2).

Sebab mereka tidak mau dirugikan! Maka awaslah dia, hati-hati melihat bagaimana orang itu menyukat atau menggantang. "Tetapi apabila menyukat atau menimbang untuk orang lain, mereka merugikan." (ayat 3).

Dibuatnyalah sukatan atau timbangan yang curang; kelihatan dari luar bagus padahal di dalamnya ada alas sukatan, sehingga kalau digunakan, isinya jadi kurang dari yang semestinya. Atau anak timbangan dikurangkan

beratnya dari yang mesti, atau timbangan itu sendiri dirusakkan dengan tidak kentara.

Pada ayat yang pertama dikatakanlah *wailun* bagi mereka; artinya celakalah atas mereka! Merekalah pangkal bala merusak pasaran dan merusak amanah. Dalam ilmu ekonomi sendiri dikatakan bahwa keuntungan yang didapat dengan cara demikian tidaklah keuntungan yang terpuji, karena dia merugikan orang lain, dan merusak pasaran dan membawa nama tidak baik bagi golongan saudagar yang berniaga di tempat itu, sehingga seekor kerbau yang berkubang, semua kena luluknya.

Wailun! Celakalah dia itu! Sebab kecurangan yang demikian akan membawa budi pekertinya sendiri menjadi kasar. Tidak merasa tergetar hatinya memberikan keuntungan yang didapatnya dengan curang itu akan belanja anak dan isterinya, akan mereka makan dan minum. Itulah suatu kecelakaan; suatu *wailun*.

Kerap kali juga *wailun* itu diartikan *neroka!* Memang, orang-orang yang berilaku curang itu membuat neraka dalam dunia ini, karena merusak pasaran. Kecurangan niaga seperti ini adalah termasuk korupsi besar juga. Maka datanglah teguran Allah berupa pertanyaan:

"Apakah tidak menyangka orang-orang itu, bahwa mereka akan dihangkitkan?" (ayat 4). Apakah tidak terkenang dalam hati mereka bahwa kenyataan yang didapat dengan jalan curang dan merugikan orang lain itu tidaklah akan kekal? Bahwa dia akan tertumpuk menjadi "Wang panas" yang membawa bencana? Dan kalau dia mati, sedikitpun harta itu tidak akan dapat

menolong dia? Dan pada harta yang demikian tidak ada keberkatan sedikit juga? Malahan mereka akan dibangkitkan sesudah mati, untuk mempertanggungjawabkan segala kecurangan itu: “Buat Hari Yang Besar?” (ayat 5). Hari kiamat, hari perhitungan, hari penyisihan di antara yang hak dengan yang batil; “Hari yang akan bangkit manusia.” (pangkal ayat 6). Bangkit dari alam kuburnya, dari dalam tidurnya, karena panggilan sudah datang: “(Untuk menghadap) Tuhan SAW sekalian alam.” (ujung ayat 6).

Adangkah kecilnya kamu pada hari itu, padahal semasa di dunia engkau membangga dengan kekayaan yang engkau dapat dengan jalan kecurangan itu. Di hari kiamat itu terbukalah rahasia, bahwasanya kedudukan engkau di hadapan Mahkamah Ilahi, tidaklah lebih dan tidaklah kurang dari pada kedudukan pencuri atau penaling, yang semasa hidupnya di dunia dapat engkau selubungi dengan berbagai dalih.

Tersebut dalam sebuah Hadis yang dirawikan oleh Al-Imam Ahmad dengan sanadnya, beliau terima dari sahabat Rasulullah SAW Abu Amamah, bahwa kehebatan di hari kiamat itu amatlah ngerinya, sehingga Nabi SAW berkata bahwa matahari menjadi lebih dekat sehingga hanya jarak satu mil saja dari kepala, sehingga menggelegak rasanya otak benak saking teriknya cahaya matahari. Manusia terbenam dalam peluh dan keringatnya, ada yang dalam ampu kaki, ada yang sampai ke lutut, ada yang sampai ke dada, ada yang sampai ke leher, masing-masing menurut sedikit atau banyak dosa yang diperbuatnya.

Seperti yang telah dijelaskan pada ayat diatas bahwa pelayanan yang diberikan pada masyarakat mesti sesuai dengan apa yang dibutuhkan oleh masyarakat. Dan juga tidak ada yang namanya kecurangan maksudnya bila ada nya yang lebih membayar uangnya lebih banyak yang dilayani dan urusannya jadi cepat selesai. Tapi yang mengikuti prosedur justru dipersulit dan lama selesai urusannya.

2. Defenisi Operasional

1. Petugas adalah pegawai Kantor Camat, Kecamatan Pangean Kabupaten Kuantan Singingi yang melaksanakan tugas dan fungsi pelayanan publik sesuai dengan peraturan perundang-undangan.
2. Pelayanan KTP adalah pelayanan yang diberikan oleh petugas Kantor Camat, Kecamatan Pangean Kabupaten Kuantan Singingi baik berupa barang maupun jasa, sesuai tuntutan, keinginan, kebutuhan, harapan, situasi, dan kondisi masyarakat yang kemudian diukur melalui 6 variabel kualitas pelayanan (Reability, Responsiveness, Ansurance, Empaty, Tangibles, Pelayanan).
3. Kinerja pelayanan adalah tingkat capaian dari suatu standar pelayanan yang diterima oleh masyarakat pada saat ia memperoleh pelayanan dari suatu instusi yang di berikan oleh petugas.
4. Harapan pelayanan adalah suatu bentuk pelayanan yang di inginkan atau di harapkan oleh masyarakat berdasarkan di atas standar kualitas pelayanan yang telah di tetapkan.

5. Kualitas pelayanan adalah pelayanan yang di berikan oleh pemerintah berupa barang dan jasa, di mana pemerintah berkewajiban untuk menyediakannya sesuai tuntutan, keinginan, kebutuhan, harapan, situasi, dan kondisi masyarakat yang dapat menciptakan kepuasan masyarakat.
6. Tingkat kepuasan masyarakat adalah pendapat dan penilaian masyarakat terhadap kinerja pelayanan yang diberikan oleh petugas Kantor Camat Kecamatan Pangean Kabupaten Kuantan Singingi yang dipersepsikan sebagai kualitas pelayanan publik, di ukur berdasarkan perbandingan antara kinerja pelayanan yang diterima dengan harapan. Apabila kinerja di bawah harapan maka pelanggan akan kecewa (tidak puas atau sangat tidak puas), bila kinerja sama dengan harapan maka pelanggan akan merasa biasa saja atau cukup sedangkan bila kinerja di atas harapan maka pelanggan akan merasa senang (puas atau sangat puas).

1.7. Hipotesis

Berdasarkan latar belakang permasalahan di atas, serta di hubungan dengan teori-teori yang relevan, maka dapat ditarik sebuah hipotesis sebagai berikut : *“Di duga Kualitas pelayanan Administrasi Kependudukan di Kantor Camat Pangean Kabupaten Kuantan Singingi di pengaruhi oleh Reability, Responsiveness, Assurance, Empaty, Tangible dan pelayanan”*.

2.8. Definisi Konsep

Adapun definisi konsep yang di ajukan schubungan dengan penelitian ini adalah ;

1. Pelayanan adalah proses membantu orang lain dengan cara-cara tertentu di mana sensitivitas dan kemampuan interpersonal dibutuhkan untuk menciptakan kepuasan dan loyalitas yang ditentukan oleh keakraban, kehangatan, penghargaan, kedermawanan, dan kejujuran yang dilakukan oleh penyedia jasa
2. Pelayanan umum (publik) adalah segala bentuk pelayanan umum yang di laksanakan oleh instansi pemerintah pusat dan daerah, di lingkungan BUMN/BUMD dalam bentuk barang dan jasa, baik dalam rangka pemenuhan kebutuhan masyarakat maupun dalam rangka pelaksanaan ketentuan peraturan perundang-undangan,
3. Pelaksanaan tugas adalah jumlah pekerjaan yang dapat dicapai dan diharapkan dari tiap-tiap pegawai dalam melayani masyarakat dalam penerbitan KTP.
4. Tugas adalah suatu pekerjaan yang diberikan oleh atasan kepada bawahannya mempertanggung jawabkannya kembali kepada atasan dalam penerbitan KTP.
5. Faktor organisasi yaitu Kuantitas pelaksanaan tugas adalah volume pekerjaan berupa jumlah KTP yang di kerjakan oleh masing-masing pegawai pada Kantor Camat Kecamatan Pangean Kabupaten Kuantan Singingi sesuai dengan tugas dan tanggung jawab.

6. Faktor kemampuan dan keterampilan yaitu kualitas pelaksanaan tugas adalah hasil kerja berupa ketepatan kerja dan ketelitian kerja pegawai dalam melaksanakan tugasnya seperti sempurnanya kelengkapan data masyarakat dan identitas yang jelas untuk dimuat pada blanko KTP dan memelihara tingkat keberhasilan dalam melaksanakan seluruh pekerjaan yang dilakukan oleh setiap pegawai bagian yang ada pada Kantor Camat Kecamatan Pangean Kabupaten Kuantan Singingi Faktor kesadaran yaitu jumlah waktu yang digunakan pegawai dalam menyelesaikan tugas pada khususnya dalam pelayanan penerbitan KTP.
7. Faktor aturan yaitu pelimpahar wewenang pimpinan atau atasan yang dalam hal ini adalah Camat dan bagian yang ada pada kantor Camat Pangean untuk memberikan tugas dan tanggungjawab kepada bawahannya masing-masing.
8. Faktor disiplin yaitu absensi pegawai adalah absensi yang harus diisi oleh pegawai di waktu datang dan pulang sehingga dari absen dapat terlihat pegawai yang datang telat maupun yang pulang cepat.

Selanjutnya untuk lebih memudahkan pelaksanaan penelitian ini terutama dalam pengolahan data maka disini diberi media ukuran yang dipergunakan pemerintahan desa dalam setiap penyampaian program pelayanan administrasi desa. Media ukuran ini diperlukan untuk melihat peranan pemerintah desa sebagai komunikator untuk meningkatkan partisipasi masyarakat dalam pelayanan administrasi standar ukuran yang digunakan oleh pemerintahan desa sebagai motivator adalah peranan

pemerintah desa dalam penyampaian program-program pelayanan administrasi dengan wadah-wadah dan pendekatan-pendekatan serta bahasa yang dimengerti dan dipahami oleh masyarakat, sehingga masyarakat mengerti dan memahami tujuan, isi dan maksud dari komunikator tersebut, baik dalam pemecahan masalah, pelaksanaan dan pemeliharaan hasil-hasil pelayanan administrasi.

- a. Wadah partisipasi yang diberikan oleh pemerintah desa dalam setiap penyampaian program-program pelayanan administrasi.

Sangat Baik : Apabila angka persentase setelah diadakan observasi berada antara 80% s/d 100%.

Baik : Apabila angka persentase terlaksana dalam pengorvasian antara 71% s/d 79%

Cukup Baik : Apabila angka persentase terlaksana dalam pengorvasian antara 61% s/d 69%.

Kurang Baik : Apabila angka persentase terlaksana dalam pengorvasian antara 51% s/d 59%.

Tidak Baik : Apabila angka persentase terlaksana dibawah 50%

- b. Wadah partisipasi yang dilakukan oleh pemerintah desa melalui kegiatan-kegiatan pelayanan administrasi.

Sangat Baik : Apabila angka persentase setelah diadakan observasi berada antara 80% s/d 100%.

Baik : Apabila angka persentase terlaksana dalam pengorvasian antara 71% s/d 79%

Cukup Baik : Apabila angka persentase terlaksana dalam pengorvasian antara 61% s/d 69%.

Kurang Baik : Apabila angka persentase terlaksana dalam pengorvasian antara 51% s/d 59%.

Tidak Baik : Apabila angka persentase terlaksana dibawah 50%

c. Bahasa yang dipergunakan oleh pemerintah desa dalam penyampaian setiap program pelayanan administrasi.

Sangat Baik : Apabila angka persentase setelah diadakan observasi berada antara 80% s/d 100%.

Baik : Apabila angka persentase terlaksana dalam pengorvasian antara 71% s/d 79%

Cukup Baik : Apabila angka persentase terlaksana dalam pengorvasian antara 61% s/d 69%.

Kurang Baik : Apabila angka persentase terlaksana dalam pengorvasian antara 51% s/d 59%.

Tidak Baik : Apabila angka persentase terlaksana dibawah 50%

- d. Kehadiran aparat pemerintah desa hadir pada setiap penyampaian program-program pelayanan administrasi.

Sangat Baik : Apabila angka persentase setelah diadakan observasi berada antara 80% s/d 100%.

Baik : Apabila angka persentase terlaksana dalam pengorvasian antara 71% s/d 79%

Cukup Baik : Apabila angka persentase terlaksana dalam pengorvasian antara 61% s/d 69%.

Kurang Baik : Apabila angka persentase terlaksana dalam pengorvasian antara 51% s/d 59%.

Tidak Baik : Apabila angka persentase terlaksana dibawah 50%

- e. Sumbangan dalam bentuk uang (benda).

Sangat Baik : Apabila angka persentase setelah diadakan observasi berada antara 80% s/d 100%.

Baik : Apabila angka persentase terlaksana dalam pengorvasian antara 71% s/d 79%.

- Cukup Baik : Apabila angka persentase terlaksana dalam pengorvasian antara 61% s/d 69%.
- Kurang Baik : Apabila angka persentase terlaksana dalam pengorvasian antara 51% s/d 59%.
- Tidak Baik : Apabila angka persentase terlaksana dibawah 50%

f. Kepedulian aparat pemerintah terhadap masyarakat dalam lingkungan.

- Sangat Baik : Apabila angka persentase setelah diadakan observasi berada antara 80% s/d 100%.
- Baik : Apabila angka persentase terlaksana dalam pengorvasian antara 71% s/d 79%.
- Cukup Baik : Apabila angka persentase terlaksana dalam pengorvasian antara 61% s/d 69%.
- Kurang Baik : Apabila angka persentase terlaksana dalam pengorvasian antara 51% s/d 59%.
- Tidak Baik : Apabila angka persentase terlaksana dibawah 50%

5.9.Indikator penelitian

Adapun Indikator dalam penelitian tingkat pelayanan yang dicirikan oleh sebagai berikut :

1. *Reliability* (kehandalan)
2. *Responsiveness* (daya tanggap)

3. *Assurance* (jaminan)
4. *Emphaty* (empati)
5. *Tangibles* (produk-produk fisik)
6. *Pelayanan*

1. *Reliability* (kehandalan)

Yaitu kemampuan untuk memberikan pelayanan yang dijanjikan dengan tepat (*accurately*) dan kemampuan untuk dipercaya (*dependably*), terutama memberikan jasa secara tepat waktu (*ontime*), dengan cara yang sama sesuai dengan jadwal yang telah dijanjikan dan tanpa melakukan kesalahan setiap kali. Adapun atribut-atribut yang berada dalam dimensi ini antara lain adalah (Parasuraman, 2005):

- a. Memberikan pelayanan sesuai janji.
- b. Bertanggung jawab tentang penanganan konsumen akan masalah pelayanan.
- c. Memberi pelayanan yang baik saat kesan pertama kepada konsumen.
- d. Memberikan pelayanan tepat waktu.
- e. Memberikan informasi kepada konsumen tentang kapan pelayanan yang dijanjikan akan direalisasikan.

2. *Responsiveness* (daya tanggap)

Yaitu kemauan atau keinginan para karyawan untuk membantu dan memberikan jasa yang dibutuhkan konsumen. Membiarkan konsumen

menunggu, terutama tanpa alasan yang jelas, akan menimbulkan kesan negative yang tidak seharusnya terjadi. Kecuali jika kesalahan ini ditanggapi dengan cepat, maka bisa menjadi suatu yang berkesan dan menjadi pengalaman yang menyenangkan. Memberikan pelayanan yang cepat.

3. Kerelaan untuk membantu atau menolong konsumen,
4. Siap dan tanggap untuk menangani respon permintaan dari para konsumen.

3. *Assurance* (jaminan)

Meliputi pengetahuan, kemampuan, keramahan, sopan, dan sifat dapat dipercaya dari kontak personel untuk menghilangkan sifat keragu-raguan konsumen dan merasa terbebas dari bahaya dan resiko. Karyawan yang memberi jaminan berupa kepercayaan diri kepada konsumen

1. Membuat konsumen merasa aman saat menggunakan jasa pelayanan perusahaan.
2. Karyawan yang sopan.
3. Karyawan yang memiliki pengetahuan yang luas sehingga dapat menjawab pertanyaan dari konsumen.

4. *Empathy* (empati)

Meliputi sikap kontak personel maupun perusahaan untuk memahami kebutuhan maupun kesulitan konsumen, komunikasi yang baik, perhatian

pribadi, kemudahan dalam melakukan komunikasi atau hubungan. Atribut-atribut yang ada dalam dimensi ini adalah (Parasuraman, 2005):

1. Memberikan perhatian individu kepada konsumen.
2. Karyawan yang mengerti keinginan dari para konsumennya.

5. *Tangibles* (produk-produk fisik)

Tersedianya fasilitas fisik, pertengkapannya, dan sarana komunikasi serta yang lainnya yang dapat dan harus ada dalam proses jasa.

1. Peralatan yang modern
2. Fasilitas yang menarik

BAB III

METODE PENELITIAN

3.1. Lokasi dan Waktu Penelitian

Penelitian ini berlokasi pada Kantor Camat Kecamatan Pangean, Kabupaten Kuantan Singingi dari bulan Januari sampai dengan Maret 2010.

3.2. Jenis dan Sumber Data

Jenis dan sumber data dalam penelitian ini adalah :

1. Data Primer, yaitu data yang langsung di terima dari responden yang di perlukan antara lain :
 - a. Identitas Responden
 - b. Pengalaman Kerja
 - c. Pelaksanaan Tugas Pegawai Dalam Penerbitan Kartu Tanda Penduduk (KTP) Pada Kantor Camat Kecamatan Pangean Kabupaten Kuantan Singingi.
 - d. Hambatan dalam pelaksanaan tugas
2. Data Sekunder, yaitu data yang diperoleh berupa dokumen-dokumen, data statistik dan sebagainya antara lain :
 - a. Keadaan topografi dan penduduk
 - b. Keadaan sosial ekonomi masyarakat
 - c. Tingkat pendidikan masyarakat
 - d. Keadaan sarana dan prasarana
 - e. Tugas dan fungsi pemerintahan kecamatan

- f. Struktur organisasi pemerintahan kecamatan.

3.3. Populasi dan Sampel

Adapun populasi dalam penelitian ini adalah seluruh pegawai yang ada di Kantor Camat Pangean tersebut sebanyak 33 orang. Digunakan *metode sensus* (Pengambilan sampel dari keseluruhan populasi) dan tidak menjadi responden utama dalam penelitian ini cukup sebagai key informan.

Dari masyarakat diambil responden dengan menggunakan metode *Accidental Sampling* dimana sampel di ambil secara kebetulan dengan meninjau tempat penelitian dan mewawancarai orang-orang yang kebetulan sedang mengurus pelayanan pembuatan KTP di Kantor Camat tersebut, dan orang-orang inilah yang akan menilai pelayanan yang diberikan pegawai, dimana jumlahnya 17.356 yang meminta pelayanan selama 1 bulan terakhir menurut daftar jadwal pelayanan yang ada di Kantor Camat tersebut, melihat populasi penduduk yang begitu besar, maka penulis hanya mengambil sampel sebesar 0,15% sehingga di peroleh responden 44 orang.

Adapun teknik penentuan sampel untuk populasi penduduk yang mengurus pelayanan pembuatan Kartu Tanda Penduduk (KTP) dan pelayanan yang lain-lain pada Kantor Camat Pangean Kabupaten Kuantan Singingi tersebut penulis menggunakan rumus Slovin yaitu:

$$n = \frac{N}{1 + Ne^2}$$

Keterangan :

n = Jumlah sampel

N = Besar Populasi

e = Nilai kritis (batas ketelitian) yang diinginkan (Person kelonggaran ketidakteelitian karena kesalahan pengambilan sampel populasi).

(Consuelo G. Sevilla. Dkk, 1993: 161)

$$n = \frac{17356}{1 \div 17356 (0.15\%)^2}$$

$$n = \frac{17356}{1 \div 17356 (0.0225)}$$

$$n = \frac{17356}{1 = 17356 (0.0225)}$$

$$n = \frac{17356}{391.51}$$

$$n = 44$$

Untuk lebih jelasnya tentang populasi dan sampel penelitian dapat di lihat pada tabel 3 di bawah ini :

Tabel 3 : Keadaan Populasi dan Sampel responden Kecamatan Pangean Kabupaten Kuantan Singingi

No	Jenis populasi	Populasi	Sampel/Responden	Presentase
1	Pegawai	33	33	100%
2	Masyarakat	17356	44	0,15%
JUMLAH		17389	77	—

Sumber : Kantor Kecamatan Pangean 2010

3.4. Teknik Pengumpulan Data

Dalam pelaksanaan penelitian ini digunakan beberapa pengumpulan data yaitu :

1. Wawancara, yaitu melakukan dialog atau percakapan (tanya jawab) untuk memperoleh data secara langsung dari responden.
2. Quesioner, yaitu untuk melengkapi data yang diperlukan, maka dibutuhkan menyusun data pertanyaan beserta jawabannya yang diberikan kepada responden sebagai sampel terpilih.
3. Observasi, yaitu mengamati secara langsung obyek yang diteliti, guna untuk lebih mengetahui sejauh mana pelaksana tugas pegawai dalam penerbitan KTP, sehingga data yang diperlukan benar benar dapat di pertanggungjawabkan.

3.5. Teknik Analisa Data

Setelah data yang diperlukan dalam Penelitian ini terkumpul, maka data tersebut dikelompokkan. Kemudian data dianalisa secara deskriptif yaitu menganalisa data yang terkumpul dengan cara menggambarkan secara utuh dan nyata yang dituangkan dalam bentuk tabel dengan angka dan persentase

DAFTAR PUSTAKA

- Abdullah, Rozali, 2005. *Pelaksanaan Otonomi Luas Dengan Pemilihan Kepala Daerah Secara Langsung*, Rajawali Pers, Jakarta.
- Barata, Atep, 2004. *Pelayanan organisasi*, Gunung Agung, Jakarta.
- Hasibuan, Melayu, 2001. *Manajemen Sumber Daya Manusia*, Bumi Aksara, Jakarta.
- Kartono, Kartini, 2000. *Pemimpin dan Kepemimpinan*, Rajawali Pers, Jakarta.
- Komaruddin, 1999. *Manajemen Personalia*. Liberty, Yokyakarta.
- Kumorotomo, Wahyudi, 2005. *Etika Administrasi Negara*, Rajawali Pers, Jakarta.
- Kumorotomo, Wahyudi, 2001. *Etika Administrasi Negara*, Rajawali Pers, Jakarta.
- Moekijat, 2001. *Dasar-Dasar Motivasi*, Pionir Jaya, Bandung.
- Moenir, 2006. *Manajemen Pelayanan Umum di Indonesia*, Bumi Aksara, Jakarta.
- Moenir, 1998. *Manajemen Pelayanan Umum di Indonesia*, Bumi Aksara, Jakarta.
- Parasuraman, A Valerie A. Zeithmal, dkk. 1985. "A Conceptual model of service Quality and its Implications for future Research". Dalam *Journal of Marketing*. Vol 49 (Fall 1985), 41-50.
- Rhenald Kasali, 2005. *Manajemen Public Relations*, PT Pustaka Utama Grafiti, Jakarta.
- Sastrohadiwiryono, Siswanto, *Manajemen Tenaga Kerja Indonesia*, Bumi Aksara, Jakarta, 2005.
- Sugiyono, 2002. *Metode Penelitian Administrasi*, Alfabeta, Bandung.
- Sutopo, Suryanto, 2003. *Pelayanan Prima, Lembaga Administrasi Negara-Republik Indonesia*, Jakarta.
- Thoha, Miftah, 2008. *Ilmu Administrasi Publik Kontemporer*, Kencana Media Group, Jakarta.

Sumber Lain

Peraturan Daerah Kabupaten Kuantan Singingi Nomor 21 Tahun 2003.

Keputusan Menteri Pendayagunaan Aparatur Negara (MNPAN) Nomor 18 Tahun 1993

Undang-Undang Nomor 32 dan 33 Tahun 2004, 2006. *Tentang Otonomi Daerah*, Fokus Media, Bandung.